

財政部關務署臺北關為民服務意見箱處理作業要點

- 一、為提升本關為民服務品質，瞭解民意對本關各項施政觀感與需求，特設立「臺北關為民服務意見箱」，受理民眾反映意見，以納為業務改進之參考，訂定本作業流程。
- 二、本關為民服務意見箱案件之收件，依來函性質區分為二類：
 - (一)各單位需答覆信件：陳情書、索取可公開之通關資料、業務諮詢、符合法令規定之便民案件等需本關各單位答覆之案件。
 - (二)各單位參處信件：感謝函、個人理念之陳訴等致本關各單位參處之案件。
- 三、各單位應每日開啟為民服務意見箱、將案件分類並辦理回覆或參處，及適時補充空白意見卡。
- 四、來函屬上開分類(一)需答覆信件，各承辦單位應於收文之次日起擬具答覆稿，經其主管核定或視案情轉陳關務長、副關務長或主任秘書核判後，回覆寄件人並副知秘書室企劃考核股。
- 五、各單位擬具答覆稿時，應避免過多公文用語，宜親切、口語化酌情擬具答覆函，即使礙於法律規定，無法為民眾解決問題，也應婉轉解釋。
- 六、民眾反映意見如屬陳情事項，則依「財政部關務署及各關處理人民陳情案件作業規定」之處理程序辦理。